



# **AUTOMOBILE CLUB ASTI**

## **PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITÀ (2012-2014)**

**Adottato dal Consiglio Direttivo dell'Automobile Club asti in data  
20 febbraio 2012**

## **PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA, LA LEGALITA' E L'INTEGRITA' DELL'AUTOMOBILE CLUB ASTI.**

### **Considerazioni generali**

Nell'ambito delle funzioni previste dal decreto di riforma della P.A. (decreto legislativo 150/2009) la Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle pubbliche amministrazioni (CIVIT) ha emanato il 15 ottobre 2010 la delibera n. 105 ulteriormente aggiornata ed integrata con delibera n° 2/2012 pubblicata sul sito web della commissione in data 10 gennaio 2012.

In considerazione dei contenuti di cui alla delibera n° 2 recentemente emanata questo Ente porrà in essere i dovuti adempimenti finalizzati alla contestualizzazione del piano medesimo nel più breve tempo possibile.

Con questi provvedimenti la CIVIT ha esplicitato le linee guida relative alle modalità di attuazione dell'art. 11, commi 2 e 8, lettera a), del decreto legislativo 150/2009, che pone sulle Amministrazioni l'obbligo di predisporre e rendere pubblico il Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità, le cui finalità sono quelle di:

- 1) indicare il contenuto minimo e le caratteristiche essenziali del Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità;
- 2) elencare i dati da pubblicare sul sito istituzionale delle Pubbliche Amministrazioni;
- 3) precisare le modalità di pubblicazione del Programma.

I provvedimenti, oltre a chiarire e definire l'istituto della Trasparenza, inquadra le indicazioni dettate nel più ampio quadro di intervento da parte della Commissione per l'attuazione delle misure generali concernenti la trasparenza pubblica. Accompagna le linee guida, infatti, un allegato che contiene un documento esemplificativo della sezione "Trasparenza, valutazione e merito" - che le Amministrazioni devono pubblicare nei loro siti web istituzionali - contestualmente all'adozione, entro il 31 dicembre di ogni anno, del documento di Programma sulla trasparenza, la legalità e l'integrità.

Il Legislatore, dunque, ha dato corpo ad una profonda trasformazione del quadro normativo che regola le modalità di funzionamento della P.A., introducendo attraverso il decreto legislativo 150/2009 istituti dal forte impatto organizzativo ed etico nelle Pubbliche amministrazioni.

### **Quadro normativo**

<b>Fonte</b>	<b>Titolo</b>
Decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 (art.53)	<i>"...elenco delle amministrazioni che hanno o messo di effettuare la comunicazione, avente ad oggetto l'elenco dei collaboratori esterni e dei soggetti cui sono stati affidati incarichi di consulenza"</i>
Legge 9 gennaio 2004, n. 4 (Legge Stanca)	<i>"Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici"</i>
<i>Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82</i>	<i>"Codice dell'Amministrazione digitale"</i>
Legge 27 dicembre 2006 n.296 Legge finanziaria per il 2007 (art. 1 comma 593)	<i>"...nessun atto comportante spesa ai sensi del precedente periodo può ricevere attuazione, se</i>

	<i>non sia stato previamente reso noto, con l'indicazione nominativa dei destinatari e dell'ammontare del compenso, attraverso la pubblicazione sul sito web dell'amministrazione o del soggetto interessato..."</i>
Legge 18 giugno 2009, n. 69	<i>"Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile"</i>
Decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150	<i>"Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche amministrazioni"</i>
Legge 26 febbraio 2010, n. 25	<i>"Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 30 dicembre 2009, n. 194, recante proroga di termini previsti da disposizioni legislative»</i>
Delibera 15 ottobre 2010, n. 105 (CIVIT)	<i>"Linee guida per la predisposizione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità (articolo 13, comma 6, lettera e, del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150)"</i>
Delibera 5 gennaio 2012, n. 2 (CIVIT)	Linee guida per il miglioramento della predisposizione e dell'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità
Art. 6 comma 1, lettera b) comma 2) lettera b), nn.1,4,6 della legge 106/2011 di conversione del D.L. n. 70/2011 nonché art. 6, comma 6 della l. 180/2011	Per ciascun procedimento amministrativo ad istanza di parte di tutte le amministrazioni ex art. 1, comma 2 del D.Lgs n. 165/2001, elenco degli atti e documenti che l'istante ha l'onere di produrre a corredo dell'istanza.
Art. 7, commi 1 e 2 della l. n. 180/2011	Elenco di tutti gli oneri informativi; per onere informativo si intende qualunque adempimento che comporti la raccolta l'elaborazione la trasmissione, la conservazione, e la produzione di informazioni e documenti alla pubblica amministrazione.

In applicazione del d.lgs. n. 150 del 27 ottobre 2009 e secondo le linee guida tracciate dalla CIVIT con la delibera n. 105 del 2010, l'Automobile Club di Asti (di seguito AC) predispone il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità.

Le informazioni, i dati e le iniziative contenute nel Piano riguardano esclusivamente l'AC di Asti.

Il rispetto dei principi di trasparenza e di accessibilità totale sono assicurati dalla descrizione e mappatura di tutti i processi di predisposizione del Piano e di realizzazione e monitoraggio delle attività e dei risultati. Sono individuati altresì gli aspetti organizzativi e le risorse a disposizione.

Il Piano diventa strumento di promozione, sinergia e collaborazione trasversale tra le Strutture organizzative, considerando che i singoli contributi di competenza, necessari per la realizzazione del Piano, vanno a comporre un quadro sistemico unitario rappresentativo dell'Ente.

## Il Piano descrive:

- le risorse a disposizione per la realizzazione del Piano della trasparenza e dell'integrità intese come elementi di input e come risorse organizzative coordinate e finalizzate per il raggiungimento degli obiettivi di trasparenza ed integrità;
- i collegamenti con il Piano delle performance e le relative iniziative per la trasparenza dello stesso;
- i processi di promozione della trasparenza e dell'integrità, attuati attraverso specifiche iniziative che accompagnano tutto il ciclo di vita del Piano.

La struttura del Piano ricalca pedissequamente lo schema contenuto al punto 4 della direttiva CIVIT (redazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità), che prevede la seguente articolazione dei contenuti:

#	Parte
1	Procedure organizzative e Strutture competenti per l'elaborazione del Programma
2	Selezione dei dati da pubblicare
3	Modalità di pubblicazione online dei dati
4	Descrizione delle iniziative
5	Sezione programmatica
6	Collegamenti con il piano delle <i>performance</i>
7	Promozione e diffusione dei contenuti del programma all'interno e all'esterno dell'amministrazione
8	Processo di coinvolgimento degli <i>stakeholder</i>
9	Posta elettronica certificata (PEC)
10	Giornate della trasparenza

Per maggior chiarezza organizzativa, al termine del documento è stato descritto, in modalità grafica, il processo integrato di gestione della trasparenza e dell'integrità nonché i relativi collegamenti organizzativi con il Piano delle performance.

L'attuale struttura generale del Piano recepirà di anno in anno specifici contenuti, anche di carattere temporale, che saranno evidenziati nel documento annuale il quale diventerà parte integrante del Piano stesso.

Da un punto di vista generale, il Piano della trasparenza deve coordinarsi anche temporalmente con il Piano delle performance e pertanto, in via indiretta, con la programmazione economico-finanziaria dell'Ente.

I tempi di pubblicazione sono quindi vincolati a quanto previsto dalla normativa vigente e riportato in dettaglio nella direttiva della CIVIT.

### **1 Procedure organizzazione e Strutture competenti per l'elaborazione del Programma**

Periodicamente i responsabili degli uffici di riferimento dell'Automobile Club Asti comunicano al Responsabile della Trasparenza i dati suscettibili di pubblicazione nella sezione "trasparenza Valutazione E Merito" del sito web dell'ente.

Le strutture preposte all'elaborazione del programma sono: Presidente dell'Ente, Direttore, Responsabile Segreteria e Affari generali, Responsabile Ufficio Ragioneria e Bilancio.

## 2. Selezione dei dati da pubblicare

Dati	Disponibilità dei dati
Delibere Consiglio Direttivo, Assemblea	Pubblicati
Piano e Introduzione sulle <i>performance</i>	Pubblicati
Sistema di Valutazione delle <i>performance</i>	Pubblicati
Relazione sulla Performance	Entro marzo 2012
<i>Curricula</i> e retribuzioni dei dirigenti e titolari di posizioni organizzative (con evidenza sulle componenti variabili della retribuzione e retribuzione di risultato), indirizzo di posta elettronica e numeri telefonici ad uso professionale ( <i>da sito ACI</i> )	Pubblicati
<i>Curricula</i> , retribuzioni, compensi ed indennità di coloro che rivestono incarichi di indirizzo politico amministrativo e dei relativi uffici di supporto, ivi compresi, a titolo esemplificativo, i vertici politici delle Amministrazioni	Pubblicati
Nominativi e <i>curricula</i> dei componenti degli OIV e del Responsabile delle funzioni di misurazione della <i>performance</i> ( <i>da sito ACI</i> )	Pubblicati
Tassi aggregati di assenza e di maggiore presenza del personale	Pubblicati
Ruolo dei dipendenti, data di inquadramento nella fascia di appartenenza o in quella inferiore, data di primo inquadramento nell'amministrazione, decorrenza e termine degli incarichi conferiti <i>ex art. 19</i>	Pubblicati
Ammontare complessivo dei premi collegati alla <i>performance</i> stanziati e l'ammontare dei premi effettivamente distribuiti	L'Automobile Club Asti non ha al momento dipendenti in pianta organica
Analisi dei dati relativi al grado di differenziazione nell'utilizzo della premialità sia per i dirigenti, sia per i dipendenti	L'Automobile Club Asti non ha al momento dipendenti in pianta organica
Codici di comportamento ( <i>da sito ACI</i> )	Pubblicati
Organigramma, articolazione delle Strutture	Pubblicati
Contratti integrativi stipulati	L'Automobile Club Asti non ha al momento dipendenti in pianta organica e non sono pertanto stati stipulati contratti integrativi
Dati su sovvenzioni, contributi, crediti, sussidi e benefici di natura economica erogati al personale dipendente rappresentati in forma aggregata ed anonima (benefici assistenziali ovvero dichiarazione negativa)	pubblicati
Relazione tecnico-finanziaria e illustrativa,	pubblicati

certificata dagli Organi di controllo Informazioni trasmesse ai fini dell'inoltro alla Corte dei Conti, modello adottato ed esiti della valutazione effettuata dai cittadini sugli effetti attesi dal funzionamento dei servizi pubblici in conseguenza della contrattazione integrativa	
Incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti o autorizzati ai propri dipendenti in seno alla stessa amministrazione o presso altre amministrazioni o società pubbliche o private	pubblicati
Incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti o autorizzati ai dipendenti di altra amministrazione Incarichi retribuiti e non retribuiti affidati, a qualsiasi titolo, da una amministrazione a soggetti esterni (per questa tipologia di informazioni occorrerà indicare: soggetto incaricato e <i>curriculum</i> dello stesso; oggetto dell'incarico e durata; compenso lordo e soggetto conferente; modalità di selezione e di affidamento dell'incarico nonché il tipo di rapporto; dichiarazione negativa (se l'Amministrazione non ha conferito o autorizzato incarichi) Contributi, sovvenzioni, crediti, sussidi e benefici di natura	pubblicati
Tempi medi di definizione dei procedimenti e di erogazione dei servizi con riferimento all'esercizio finanziario precedente ( <i>da sito ACI</i> )	<i>Per il presente dato verrà elaborato apposito programma di lavoro</i>
Elenco delle caselle di posta elettronica istituzionali attive, con la specifica in caso di caselle di posta elettronica certificata	pubblicati
Registro dei processi automatizzati ( <i>link ai servizi ACI o a propri servizi, qualora presenti</i> )	pubblicati
Pubblicazione Programma triennale per la Trasparenza e l'Integrità e relativo stato d'attuazione; nominativo del responsabile del Piano	pubblicati
Informazioni sulla dimensione della qualità dei servizi pubblici erogati ( <i>vedi pag. 17 del programma ACI</i> )	pubblicati
Indicatore dei tempi medi di pagamento relativi agli acquisti di beni, servizi e forniture (indicatore di tempestività dei pagamenti) ( <i>vedi sito ACI</i> )	pubblicati
Buone Prassi sui tempi di adozione dei provvedimenti e per l'erogazione dei servizi pubblici	pubblicati
Public Procurement	Dati disponibili ai sensi dell'art. 7 DL 163/2006 e successive modificazioni e integrazioni (autorità per la vigilanza dei contratti pubblici)

Dati riguardanti Consorzi, Enti e Società di cui l'A.C. fa parte, con l'indicazione, in caso di società, della quota di partecipazione nonché i dati concernenti l'esternalizzazione di servizi e attività anche per convenzione	pubblicati
Servizi erogati agli utenti finali e intermedi, contabilizzazione dei loro costi ed evidenziazione dei costi effettivi e di quelli imputati al personale per ogni servizio erogato, monitoraggio del loro andamento da estrarre coerentemente ai contenuti del piano e della Relazione sulla Performance	pubblicati
Indagini di Customer Satisfaction finalizzate a rilevare il grado di soddisfazione manifestato dall'Utenza.	I dati verranno pubblicati non appena conclusa la fase di rilevazione dell'indagine.
Provvedimenti amministrativi	pubblicati
Carta dei servizi	In attesa dell'emanazione della Carta dei Servizi dell'Automobile Club Italia e in ogni caso non oltre il 31 dicembre 2012
Bilancio in forma semplificata	Dopo il 30 aprile 2012
Andamento economico società collegate	Dopo il 30 aprile
Oneri informativi	Entro 3 mesi dalla data di adozione
Elenco di atti e documenti che il soggetto istante deve produrre a corredo delle istanze	Entro 3 mesi dalla data di adozione

### **Tabella aree esposte a rischio di corruzione e/o cattiva gestione**

<b>AREA STRATEGICA</b>	<b>PROCESSO/PROCEDIMENTO</b>	<b>RISCHIO CORRUZIONE</b>	<b>RISCHIO CATTIVA GESTIONE</b>
Acquisti	Procedure di individuazione del contraente	Si	Si
Gestione del personale	Procedure concorsuali	Si	Si
Infrastrutture e organizzazione	Gestione processi contabili attivi e passivi	Si	Si

Per quanto riguarda le azioni intraprese per contrastare i rischi, vedi manuale di contabilità e procedure di verifica.

### **3. Modalità di pubblicazione online dei dati**

Di seguito si descrive la struttura della sezione del sito web nel quale saranno pubblicate le informazioni previste dal presente piano della trasparenza secondo l'architettura di seguito descritta.

## TRASPARENZA, VALUTAZIONE E MERITO

L'area dedicata alla Trasparenza, Valutazione e Merito si apre con una breve introduzione, sotto la quale compare l'elenco delle macro sezioni, sezioni e sottosezioni in cui sono stati organizzati tutti i dati presi in esame.

La legge 18 giugno 2009 n. 69 "*Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile*" ed il decreto legislativo 27 ottobre 2009 n. 150 "*Attuazione della Legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni*" dispongono che le pubbliche amministrazioni diano pubblicità ad ogni aspetto della propria organizzazione ed ai sistemi di misurazione e valutazione delle *performance*.

- **Personale**
- **Organizzazione**
- **Atti e Provvedimenti Amministrativi**
- **Incarichi e Consulenze**
- **Gestione economico/finanziaria servizi**
- **Gestione pagamenti**
- **Buone prassi**
- **Sovvenzioni e contributi**
- **Public Procurement**
- **Programma trasparenza**

Esplorando la Macro Sezione **Personale** si trovano le seguenti sezioni:

- Dati relativi ai dirigenti
- Dati relativi al ruolo personale dipendente
  - Ruolo dei Dirigenti
  - Ruolo dei Dipendenti
- Curricula dei titolari di posizioni organizzative
- Dati del personale politico-amministrativo
- Curricula dei componenti OIV
- Tassi di assenza e maggior presenza
- Premi collegati alle performance (in attesa esiti contrattazione integrativa di Ente)
- Differenziazione premialità (in attesa esiti contrattazione integrativa di Ente)
- Codici di comportamento

Esplorando la Macro Sezione **Organizzazione** si trovano le seguenti sezioni:

- Informazioni sull'organizzazione:
  - Organigramma
  - Caselle di posta istituzionali e caselle di PEC
- Performance (3 sottosezioni)
  - Sistema di Valutazione Performance
  - Piano delle Performance
  - Relazione sulle Performance
- Informazioni sulla dimensione della qualità sui servizi erogati
- Procedimenti amministrativi
  - Oneri informativi
  - procedimenti amministrativi ad istanza di parte

Esplorando la Macro Sezione **Atti e Provvedimenti Amministrativi** compaiono le Delibere adottate dal Presidente, Consiglio Direttivo, dall'Assemblea

Esplorando la Macro Sezione **Incarichi e Consulenze** si trovano le seguenti sezioni:

- Incarichi/Consulenze
- Assistenza legale



Esplodendo la Macro Sezione **Gestione economico/finanziaria servizi** si trovano le seguenti sezioni:

- Servizi erogati agli utenti finali e intermedi
- Contratti integrativi
- Dati riguardanti consorzi, enti e società
- Bilanci

Esplodendo la **Sezione Gestione pagamenti** si trovano le seguenti sezioni:

- Indicatore tempestività pagamenti
- Tempi medi di definizione dei procedimenti ed erogazione dei servizi

La Macro Sezione **Buone Prassi** non è suddivisa in sezioni; al suo interno si trovano documenti relativi a buone prassi di natura organizzativa raccolte tra gli Uffici Provinciali

Esplodendo la Macro Sezione **Sovvenzioni e contributi** si trovano le seguenti sezioni:

- Dati su sovvenzioni e contributi

La Macro Sezione **Public Procurement** non presenta sezioni

Esplodendo la Macro Sezione **Programma Triennale per la Trasparenza e Integrità** si trovano le seguenti sezioni:

- Programma Triennale
- Stato di attuazione

La pubblicazione *on line* dei dati sopraelencati, inoltre, sarà effettuata in coerenza con quanto previsto dal Documento “*Linee Guida ai siti web*” in modo particolare rispetto a:

- trasparenza e contenuti minimi dei siti pubblici;
- aggiornamento e visibilità dei contenuti;
- accessibilità e usabilità;
- classificazione e semantica;
- formati aperti;
- contenuti aperti.

### **3.1 Requisiti di forma**

I requisiti formali del presente programma sono oggetto di specifica implementazione da parte della Direzione Sistemi Informativi ACI incaricata della predisposizione del layout del sito web. Tenendo presenti le indicazioni della delibera CIVIT n° 105/2010.

Il responsabile della struttura o soggetto da lui delegato seleziona i dati suscettibili di pubblicazione curandone l'aggiornamento, la precisione, la correttezza, la completezza, e la qualità verificando inoltre l'attendibilità delle fonti.

### **4. Descrizione delle iniziative**

Il piano contiene le iniziative destinate a promuovere la trasparenza e la legalità presso gli *stakeholder* interni ed esterni ove presenti.

### **5. Sezione programmatica**

#### **Obiettivi del piano (obiettivo di medio lungo periodo)**

Il piano si prefigge di assicurare adeguata informazione circa la struttura ed attività dell'Ente.

In questo senso la comunicazione “via web” costituisce un innovativo e dinamico strumento di comunicazione che abbate le barriere esistenti tra Pubblica Amministrazione e cittadini in quanto caratterizzata da contenuti sintetici, didascalici e funzionali alle istanze principali dell'utenza.

Questo obiettivo si persegue attraverso il puntuale aggiornamento del sito rispettando la seguente griglia di scomposizione del programma;

### Griglia di scomposizione del programma di lavoro

ATTIVITA'	SCADENZA	RESPONSABILI	COLLABORATORI	RISORSE	OUTPUT/STRUMENTO DI VERIFICA ATTUAZIONE
Descrizione sintetica dell'attività/del risultato atteso	PERIODO DI SCADENZA	STRUTTURA ORGANIZZATIVA RESPONSABILI	STRUTTURA/EORGANIZZATIVA/E COINVOLTA/E	Persone fisiche dedicate a tempo pieno o parziale all'attività	Risultato verificabile o strumento di verifica quali/Quantitativo
Aggiornamenti e revisione periodica delle informazioni	mensile	Direttore	Staff del Direttore	In via di valutazione	Stato di aggiornamento
Carta dei servizi	Entro il 31/12/2012	Direttore	Staff del direttore	In via di valutazione	Pubblicazione

Il piano si prefigge altresì di dare evidenza organica alle attività dell'ente nell'interesse della collettività incentivando al tempo stesso il cosiddetto “controllo sociale” inteso come quello sguardo attento che il cittadino lancia alla pubblica amministrazione per monitorare e soppesare l'apporto che l'amministrazione stessa dà alla vita quotidiana della collettività.

### Monitoraggio del piano

Il monitoraggio del piano verrà attuato attraverso la verifica dell'avanzamento rispetto alla *baseline* (versione del piano approvata dall'Organo di indirizzo politico-amministrativo). Gli scostamenti dal piano originario verranno segnalati nei *report* di monitoraggio e verranno individuate eventuali azioni per garantire il raggiungimento degli obiettivi programmati.

Il monitoraggio si svolgerà secondo due cadenze diverse:

- temporale: il monitoraggio verrà effettuato su base semestrale al fine di redigere un *report* di avanzamento che verrà sottoposto all'attenzione dell'OIV ed all'approvazione dell'Organo di indirizzo politico-amministrativo;
- di risultato: in presenza di milestones di particolare rilevanza (iniziative per la trasparenza e/o l'integrità, giornate della trasparenza, ecc.), che costituiscono obiettivi di fondamentale importanza per la realizzazione del Piano, verrà effettuato un monitoraggio specifico. Tale monitoraggio sarà finalizzato a verificare *ex-ante* la coerenza delle attività intraprese con l'obiettivo specifico e la correttezza temporale del processo di realizzazione. Successivamente il monitoraggio sarà finalizzato alla verifica dell'efficacia del risultato ottenuto rispetto alle aspettative dell'amministrazione e degli *stakeholder* coinvolti.

### 6. Collegamenti con il piano delle performance

#### a. Elementi presenti nel piano delle performance in ambito di trasparenza

Allo scopo di rendere conto ai propri “stakeholders” dei fatti realizzati e dei risultati raggiunti, di garantire un comportamento osservabile e valutabile nonché dimostrare il valore creato attraverso le proprie strategie ed azioni, l'Automobile Club Asti pubblica sul proprio sito istituzionale gli obiettivi di performance deliberati nonché i risultati raggiunti.

L'obiettivo esplicito è quello di rispondere alle esigenze conoscitive dei vari soggetti quali cittadini, famiglie, istituzioni pubbliche e private, consentendo loro di valutare gli effetti delle varie

attività istituzionali realizzate.

L'obiettivo implicito è quello di innescare un processo virtuoso che permetta all'organizzazione di perseguire la logica del "miglioramento continuo".

***b. Trasparenza delle informazioni relative alla performance.***

In questa sezione verrà pubblicato integralmente il Piano delle *performance* dell'Ente e la relazione di sintesi contenente le azioni del programma ed il relativo stato di attuazione (vedi pag. 15 Direttiva).

**7. Promozione e diffusione dei contenuti del programma all'interno e all'esterno dell'Amministrazione**

L'Ente ottempera alle disposizioni di legge in materia di trasparenza attraverso la pubblicazione nel proprio sito dei dati resi obbligatori dalla legge nonché di altre informazioni ritenute utili a favore dell'utente. Contemporaneamente questi dati sono oggetto di condivisione all'interno della struttura sia con i collaboratori che i componenti dell'organo politico dell'Ente.

**8. Processo di coinvolgimento degli stakeholder**

L'Automobile Club Asti, al fine di coinvolgere in modo crescente tutti gli stakeholder, recepisce la totalità delle indicazioni provenienti dall'Ente federante condividendone obiettivi e finalità ed è contemporaneamente sensibile a tutte le istanze provenienti dai soggetti che a vario titolo possono trovare nelle attività dell'Ente risposte ai più disparati problemi riscontrati con particolare ma non esclusivo, riferimento alle esigenze di mobilità, assistenza e consulenza automobilistica, turismo ecc.. Di seguito verranno elencati alcuni strumenti utili a focalizzare le esigenze degli stakeholder:

- Analisi e ricerche mediante questionari rivolti a particolari target di riferimento
- Riunioni periodiche con associazioni di categoria a livello locale
- Incontri periodici con referenti delle istituzioni locali
- Indagine di Customer Satisfaction finalizzati ad individuare aree di intervento cui potersi concentrare con obiettivi di miglioramento;

**9. Posta elettronica certificata (PEC):**

Ottemperando alla normativa vigente l'Automobile Club Asti si è dotato di un indirizzo di Posta Elettronica Certificata (PEC) regolarmente pubblicata sul sito web dell'Ente.

**Livello di funzionamento della PEC**

La PEC è uno strumento di comunicazione digitale abbondantemente testato e che offre elevati livelli di soddisfazione da parte dell'utente, può pertanto dirsi che la stessa è pienamente operativa. La postazione PEC è quotidianamente presidiata

**10. Giornate della trasparenza**

Individuati gli *stakeholder* con la modalità di cui al precedente punto 6, si procederà all'organizzazione delle giornate della trasparenza a livello di Federazione. L'Ac, inoltre, metterà a disposizione dati ed elementi utili alla trasparenza in occasione delle Assemblee Ordinarie. Eventuali specifiche richieste potranno essere presentate dagli interlocutori presenti.

Con l'invito ad apposite "tavole rotonde" organizzate dalla Federazione Aci, l'Automobile Club Italia promuove la Trasparenza nella modalità di contatto diretto con gli *stakeholder/utenti* fermi restando anche gli altri strumenti indicati nel Piano.

Associazioni di consumatori, centri di ricerca, utenti e osservatori qualificati verranno invitati periodicamente a partecipare ad incontri finalizzati a:

- illustrazione del Piano della Trasparenza, del Piano delle *Performance* e relativi aggiornamenti e stati di avanzamento;

- raccolta delle osservazioni, suggerimenti e commenti da parte degli intervenuti. (*feedback*).